

## جودة التعليم في الجامعة اللبنانية الفرنسية - الواقع والطموح

ا.د. شلال حبيب الجبوري

الجامعة اللبنانية الفرنسية

shalalajbouri@yahoo.com

المخلص	معلومات البحث
كما هو معلوم فإن جودة التعليم في اي جامعة هو من مسؤولية الجامعة نفسها و في هذا البحث حاولنا أن نضع هيكلية واضحة لنظام الجودة من خلال تحديد المتغيرات الاساسية لنظام الجودة مع مقترحات عملية تساعد صاحب القرار في الجامعة من اتخاذ ما يراه مناسباً لتعزيز نظام الجودة.	تاريخ البحث: الاستلام: ٢٠١٧/٤/٤ القبول: ٢٠١٧/٥/١ النشر: ٢٠١٧/٦/١٥
و لأجل الوصول الى هدف البحث الرئيسي فقد تم اعداد استبانة موجهة الى تدريسيي الجامعة تضمنت المتغيرات الاساسية التي لها علاقة مباشرة بجودة التعليم والتي ضمت سبعة محاور هي: رسالة و رؤية الجامعة. اعضاء هيئة التدريس. الطلبة. الخدمات. البرامج الدراسية. الجوانب المالية والمادية. البحث العلمي.	DOI: 10.25212/lfu.qzj.2.3.05
وبعد تحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم الخروج بمجموعة من النتائج والاستنتاجات وهي: على مستوى النتائج فكانت تؤشر الى الحالة التي تتطلب فيها بذل مزيد من الجهد في الجامعة من اجل تلافي السلبيات الموجودة. على مستوى النتائج ايضاً وجد أن المحاور الاساسية في الاستبانة وحسب رأي اعضاء هيئة التدريس والتي شكلت اعلى نسبة من بين المحاور السبعة هي: رسالة و رؤية الجامعة 16% محور الطلبة 15.6% الخدمات 14.1% البحث العلمي 13.7%	الكلمات المفتاحية: Quality of education, Organizational Structure, Financial resources, human resources.
على مستوى الاستنتاجات فقد توصل البحث الى مجموعة من هذه الاستنتاجات نذكر منها:	

اولاً: أن عدد لا بأس من التدريسيين لا يدركون المتغيرات الاساسية والتي لها علاقة بالجودة.  
ثانياً: غياب كثير من المتغيرات الهامة والتي لها علاقة بالجودة في نظام الجامعة الموجود.  
ثالثاً: عدم وجود برنامج لجمع البيانات الجامعية والتي يمكن استخدامها للاغراض البحثية واعطاء مؤشرات واضحة عن الجودة.

## 1. المقدمة:

المعلوم أن جودة التعليم في اي جامعة في العالم هي مسؤولية الجامعة نفسها ثم تدقق هذه الجودة من قبل مؤسسات خارجية متخصصة في موضوع جودة للتعليم العالي. وعليه يجب ان يكون لكل جامعة نموذجها الخاص بها لجودة التعليم ويكون معلناً للطلبة وللتدريسيين وللجهات المعنية ثم يتابع التنفيذ من قبل الادارة الجامعية ورؤساء الاقسام المعنية. إن الطلبة وبصورة عامة سيكونون مشمولين بالتقييم داخلياً وخارجياً إضافة الى المالكين والموظفين والعاملين و وفقاً لهذا المنطق فإنه يتوجب على الجامعة المعنية أن يكون لها نموذج من معايير الجودة ويكون معرّفاً تعريفياً واضحاً مع آليات تنفيذه ومن هي الجهة التي ستقوم بتقييمه وما هي مرجعيات وضعه وكيف يمكن مقارنته مع الجامعات المحلية والاقليمية والعالمية.

### 1- مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث بعدم وضوح نظام للجودة في الجامعات العراقية وغياب الهيكلية التنظيمية له بحيث يكون فيه معايير لمؤشرات التعليم يمكن الاستناد عليها وتقييمها ومقارنتها مع معايير التعليم العالي في الجامعات التي اخذت الاعتمادية سواء كانت محلية او اقليمية او عالمية في جوانب التدريس والبحث العلمي وتوصيف المناهج وتقييمها وخدمة المجتمع.

### 2- اهداف البحث

- 1) تحديد اهم المتغيرات التي يجب أن تهتم بها الجامعة اللبنانية الفرنسية لتحسين الجودة.
- 2) وضع مقترحات ععملية لصاحب القرار في الجامعة لتكوين هيكلية واضحة للجوانب الجودة في الجامعة.

### 3- اهمية البحث

تنطلق اهمية البحث من محاولته القاء الضوء على ما يلي:

1. ما هي آليات منح الدرجات العليا ومتطلبات الجودة في هذه الآليات.
2. الاسلوب المتبع في مراقبة النظام المقر للمواضيع الدراسية والمعروضة للتدريس.
3. متطلبات الخطة الاستراتيجية للجامعة في تطوير نظام الجودة في الجامعة في كافة المتغيرات التي لها علاقة بالتعليم والبحث العلمي والتقدم الفكري وليس المعرفي.
4. نشر ثقافة الجودة والتميز في الاداء من اجل تحسين البيئة التعليمية الدافعة لتنفيذ الخطة الاستراتيجية للجامعة.

5. جودة البحوث والدراسات العلمية والتطبيقية وترشيدها لخدمة وتنمية المجتمع وتطوير التعليم في كافة التخصصات.

#### 4- الاطار النظري

كتب في موضوع جودة التعليم كم هائل من الادبيات العلمية والتطبيقية في مختلف انحاء العالم وسنذكر منها على سبيل المثال لا الحصر بعض الامثلة مع التركيز على الجوانب الاساسية لجودة التعليم.

في عام 2006 الدكتور العلي (3) وفي بحثه الموسوم (الاطار العام لتحسين جودة التعليم العالي باستخدام إدارة الجودة الشاملة وضع نموذج لجودة التعليم في العلوم الادارية والذي يأخذ بنظر الاعتبار المدخلات، العمليات، المخرجات، والنتائج التي تخرج في النهاية من هذه المتغيرات والذي يجب أن يتسم بالجودة ويتوافق بمهارته مع حاجة حقل العمل.

و في عام 2008 أصدرت الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية كتاباً (4) تفصيلياً بعنوان "المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية - اعضاء الاتحاد" وقد تضمن هذا الكتاب التركيز على عناصر البيئة الجامعية وهي:

1. رؤية ورسالة واهداف الجامعة.
2. التخطيط في الجامعة.
3. القيادة والتنظيم الاداري.
4. الموارد المالية والمادية والتقنية والبشرية.
5. اعضاء هيئة التدريس.
6. شؤون الطلبة.
7. الطلبة والخدمات الادارية.
8. البرامج والمناهج الدراسية.
9. البحث العلمي.
10. خدمة المجتمع.
11. التقويم.
12. الاخلاقيات الجامعية.

وكما يلاحظ فإن الاصدار تناول كل المتغيرات المتعلقة بالعملية التعليمية ومؤشراتها وكيفية التعبير عن كل متغير بمؤشرات مقيسة.

وفي عام 2008 ايضاً أصدرت مؤسسة ضمان الجودة والاعتمادية البريطانية QAA (6) كتاب تضمن جودة المعايير المعتمدة في الجامعات البريطانية وقد تضمن الكتاب دور الجامعات في جودة المعايير ودور المنظمات الاخرى في هذه الجودة وكيفية تحسين معايير الجودة في الجامعات وتعزيزها وتضمن كذلك تحسين مستويات الطلبة وماذا لو كان اتجاه الطلبة في الطريق الخاطيء.

في 2015 المنظمة الاوربية EQAR (5) اصدرت تصوراتها عن جودة التعليم العالي في الدول الاوربية تحديثاً لما أصدره البرلمان الاوربي في عام 2006 لتوصياته للدول الاوربية لمزيد من التعاون في مجال ضمان الجودة والاعتمادية في التعليم العالي لمعايير اوربية معتمدة.

في 2015 وضعت مؤسسة RAND (7) مجموعة من المعايير للبحوث العلمية في مجال الجودة منها:

- أن تكون مشكلة البحث والغرض منه واضحاً بشكل جلي.
- طريقة الدراسة يجب أن تكون مصممة لامكانية التنفيذ.
- أن تكون الدراسة أو البحث ذا علاقة مفهومة للدراسات أو البحوث ذات العلاقة.
- أن تكون البيانات والمعلومات أفضل ما هو متوفر.
- أن تكون الافتراضات أو الفرضيات قابلة للتحقق.
- النتائج والاستنتاجات يجب أن تحتوي على معرفة متقدمة.
- أن تكون التوصيات والتطبيقات منطقية ومضمونة بالنتائج والاستنتاجات.
- أن يكون التوثيق دقيق ومفهوم.
- أن يكون البحث مفيد للمالكين.

#### ومما تجدر الإشارة اليه ان الجانب التطبيقي سيتضمن مايلي:

جانبيين اساسيين الاول يتمثل في ما هي عناصر كل متغير من متغيرات التعليم العالي في الجامعة والتي يجب أن تتسم بالجودة والجانب الثاني تحليل آراء التدريسيين في الجامعة المعنية بعناصر العملية التعليمية ومدى جودتها.

1. الجانب الاول وكما ورد في كتاب الامانة العامة لاتحاد الجامعات العربية (4) وحسب الفقرات الخاصة بالجامعة وهي:

- رسالة ورؤية الجامعة وفي هذه الفقرة فإن الامر لا يقتصر على قراءة الرسالة والرؤية وانما جمع الادلة التي تؤيد ما ورد فيهما وهذا يتطلب التوثيق من قبل وحدة إدارة الجودة في الجامعة عن كل الانشطة التي تحقق عناصر الرسالة والرؤية. والجهة التي تفحص هذه الادلة لديها مجموعة كبيرة من الاسئلة لغرض التأكد من تحقق العناصر الواردة في الرؤية والرسالة كالسؤال عن وضوح الرؤية والرسالة ومدى ترجمة الرسالة الى اهداف ومدى مشاركة كافة الاطراف المعنية بوضع الرسالة والاهداف ومدى قابلية الاهداف للقياس وهكذا.

- ثم ننتقل الى ما يخص الطلبة والتدريسيين والمستلزمات على الرغم من اهمية التخطيط الجامعي والقيادة الادارية ومواصفاتها وجودة الموارد البشرية والمالية.

أ- اعضاء هيئة التدريس

ومن الادلة المطلوبة على اعضاء هيئة التدريس هي شروط ومعايير اختيار اعضاء هيئة التدريس ونماذج من ادوات تقويم اعضاء هيئة التدريس وهذه الادلة تقاس بمجموعة من الاسئلة ايضاً منها:

• هل للجامعة خطة واضحة لحاجتها من اعضاء هيئة التدريس مستندة الى رؤيتها ورسالتها؟

• هل توفر الجامعة العدد الكافي من اعضاء هيئة التدريس؟

- هل توفر الجامعة برامج للتطوير المهني والتعليم المستمر لاطعاء هيئة التدريس؟
  - هل تعلن الجامعة تعليمات شروط اختيار ااطعاء هيئة التدريس فيها؟
  - هل تدقق الجامعة في مدى كفاءة كادرها التدريسي؟
  - هل تخصص الجامعة المكافآت التشجيعية والشهادات التقديرية للمبدعين والمتميزين من ااطعاء هيئة التدريس في مجالات التدريس والبحث العلمي واطعاء المجتمع؟
  - هل تشجع الجامعة النشر في المجلات العلمية المحكمة؟
  - وغيرها من الاسئلة التي تتعلق بالمؤتمرات والتطوير المهني والمنح الدراسية على ان تتضمن المؤشرات الكمية المتعلقة بالتدريسيين ما يأتي:
  - توزيع التدريسيين حسب التخصص (انساني، علمي) ووفق النوع الاجتماعي (ذكر، انثى).
  - توزيع التدريسيين حسب الرتبة العلمية والعدد المقابل لكل رتبة.
  - توزيع التدريسيين وفق الشهادة العلمية والتخصص.
  - توزيع التدريسيين وفق الفئات العمرية.
  - توزيع التدريسيين وفق سنوات ااطعاء الاكاديمية.
  - الترقيات العلمية.
  - معدل ساعات العمل الاسبوعي لاطعاء هيئة التدريس موزعة على الفقرات الاسبوعية للعمل (التدريس، لقاءات مكتبية، الاشراف، البحث العلمي، ارشاد الطلبة، عضوية اللجان واطعاء المجتمع).
  - معدل عدد ساعات العبء فوق النصاب موزعة حسب الرتبة العلمية للمتفرغين وغير المتفرغين.
  - الرسائل الجامعية وحسب الشهادة.
- ان هذه البيانات الكمية يمكن وضعها في جداول مبرمجة على شكل سلسلة مترابطة يمكن استخراجها عند الحاجة بكل سهولة انظر الملحق (1).
- ب- الطلبة
- كما هو الحال بالنسبة للتدريسيين فان هناك مجموعة من العبارات آتية بصيغة اسئلة يطلب الاجابة عليها وهناك جانب كمي في جانب الاسئلة أو العبارات نذكر مثلاً:
- هل هناك تعليمات للقبول أو التسجيل والانتقال والجزاءات؟
  - ما هي نماذج استبانات استطلاع آراء الطلبة في جودة التعليم واطعاء ااطعاء هيئة التدريس والاطعاءات؟
  - هل تتوافق سياسات القبول في الجامعة مع سياساتها واطعاءها الاستراتيجية؟
  - هل يتوفر في الجامعة معايير معلنة لانتقاء الطلبة مثل اختبار القدرات؟
  - هل تحرص الجامعة على قبول الطلبة وفق خططها؟
  - هل تحتفظ الجامعة بملفات خاصة لكل طالب يحتوي معلومات عن سلوكه ونشاطه ومستواه الاكاديمي والاجتماعي؟

- هل تشرك الجامعة طلبتها في وضع القرارات؟
  - هل تُعرف الجامعة اسواق العمل بكفاءة خريجها؟
  - هل تستطلع الجامعة آراء طلبتها في تقويم أداء اعضاء هيئة التدريس؟
  - هل هناك آلية متبعة في الجامعة لمعرفة الصعوبات التي تواجه الطلبة؟
  - وغيرها من الاسئلة.
- أما في الجانب الكمي فيتطلب سلسلة من الجداول الاحصائية مثل:
- توزيع الطلبة المقبولين والمنتظمين بالدراسة ونسبهم الى المخطط قبولهم عام التقويم حسب النوع.
  - توزيع الطلبة حسب النوع والتخصص (انساني، علمي).
  - توزيع طلبة الدراسة الاولية حسب النوع (ذكر، انثى).
  - توزيع الطلبة وفق التخصص والمرحلة الدراسية.
  - توزيع الطلبة المؤجلين والراسبين والمفصولين للدراسة الاولية وفق النوع.
  - توزيع الطلبة الخريجين وفق التقديرات والنوع.
  - توزيع الطلبة الخريجين وفق تخصصاتهم العلمية وتقديراتهم.
- في حالة وجود دراسات عليا فإن هناك ايضا سلسلة من الجداول لتوزيعاتهم وتخصصاتهم.
- مجموع الطلبة ومتوسط اعدادهم الى اعضاء هيئة التدريس ونسب النماء.
  - توزيع الطلبة الوافدين من خارج الاقليم وحسب التخصص.
  - توزيع الطلبة المتفوقين وحسب الكليات.
- وغيرها من البيانات الاخرى التي تطلب لاغراض الاعتمادية والجودة.
- كذلك وفي جانب الطلبة فإن هناك متطلب اساسي تركز عليه مؤسسات ضمان الجودة هو نوعية الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة لطلابها ومنها:
- ❖ خدمات الكافتريا.
  - ❖ توفر الملاعب الرياضية.
  - ❖ توفر الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة.
  - ❖ توفر السكن الداخلي حسب النوع (ذكر، انثى)
  - ❖ توفر صناديق للاقراض.
  - ❖ توفر الكتيبات الارشادية.
  - ❖ توفر مركز للارشاد النفسي.
  - ❖ توفر الحوافز المادية للمتفوقين.
  - ❖ أخذ آراء الطلبة في تطوير ما تقدمه من خدمات.
  - ❖ وجود صالات مغلقة للاعبين الرياضية.
  - ❖ توفر مكائن للمشروبات الساخنة والباردة.
  - ❖ توفر الانشطة الثقافية.
  - ❖ توفر المراكز الترفيهية.

### ج- البرامء ءراسفة

أولاً: لا عراض الءوءة ومءطلباتها فبب ان فكون لكل برنامء ءراسف مجلس اسءءشارف (2) فءكون من الاساءءة والاساءءة المساعءون فف القسم العلمف إءافة الى ممءلفن من قءاعاء العمل من ءوفا الءبرة فف مءالاء ءءصص القسم وءلك لا عناء برامء القسم بالءءولاء ءفف ءءرف فف قءاع العمل من اءل أن ءكون البرامء ءراسفة مواكبة للءفراف المءسارعة فف العلوم وفءءمع هءا المجلس باءءماعاء ءورفة فناقء ففها المواضع ءاف العلاءة باعءاء الطلبة وءزوفءهم بالمهاراء ءءبفقفة ءفف فءءاها سوق العمل.

ءانفاً: و لأعراض ءوءة البرامء ءراسفة فبب أن فكون لكل ءءصص ممءءن ءارءف (ءلفل ءءرفسفن) فقوم بزفراف فف أوقاف مءءلفة من العام ءراسف لا ءقل عن اءفن لعرض فءص الاءراءاء ءءنففءة للبرامء ءراسفة من ءفء الامءءانااء وءءقوف للطلبة ومن ءفء النشاط العلمف للءرفسفن (بءء و ءألف، وبراءاء اءءراع... الخ) وفنظم للممءن ءارءف ءعلفمااء فبب أن ءكون معروفة.

ءالءاً: ءءلك ولاعراض الءوءة فالامر فءطلب اءراء اسءفبانااء لسوق العمل لمعرفة مءى ملاءمة البرامء ءراسفة لاءءبببببببب سوق العمل.

### 6-البانب ءءبببببب

#### واقع الءوءة فف الجامعة اللبنافة الفرنسة

فءضمن ملف الءوءة فف الجامعة اللبنافة الفرنسة مءموءة من الفقرةاء لفس ففها ءفاصلف كما اسلفنا فف هءا البءء وهف ءرءمة لءوءبببببببب وزارة ءءلعم العالف والبءء العلمف فف اقلفم كورءسان وءءضمن (ءلفل الصاءر عن ضمان الءوءة):

- شرح عن لءان الءوءة فف الكلفاء والءامعة والمهام المءلوب انءازها والمءعلقة باسءمارة معلومااء ءءرفسف، الءءة السنوفة للقسم العلمف، كراسة المااء (Course Book)، ءوزفء كراس المااء على الطلبة، ملف ءءرفسف، اسءفبان الطلبة ءول الموضوع ءراسف، ءقفم المقفم ءارءف للقسم، ءقفم ءءرفسف لرئفس القسم، ءقفم رئفس القسم للءرفسفن، ءقفم ءءرفسفن لزمفلهم ءءرفسف ءم الموءمر السنوف للاقسام العلمفة.

كما فلاحظ على هءة الفقراف انها لا ءءضمن ءفاصلف وفقرةاء معءمءة من قبل لءان الءوءة فف العالم لانها ءءضمن فقراف لفسء هف الءاكمة فف ءقفم ءءرفسف مءلاً وما هف ءعلفمااء والاءراءاء المءبعة لءءبببببببب برفء ءرءة عائفة بءون ءعلفمااء مءءءة وبءون ءءفء لموازنة مالفة لفقرةاء مءكورة مءل الممءن ءارءف ومءل المجلس الاسءءشارف للقسم وهءذا. ولأءل بفاا رأف اءضاء هفئة ءءرفس فف الءامعة ءم اءءاء اسءبببببببب ءفاصلفة عن عناصر الءوءة الاساسفة لبفاا مءى اهمفة هءة العناصر مءارئة بما فءرف ءالفاً من ءءبببببببب لعناصر الءوءة كما ءراها الوزارة ملءق رقم (2) وقء اعءء هءة الاسءبببببببب اعءمافاً على ما فءبببببببب فف الءامعاء المءلفة والاقلمفة وءولفة وقء ءءصء هءة الاسءبببببببب الى عملفة ءءكمف من قبل ءمسة من الاساءءة المرموففن فف الءامعة أما ءبببببببب هءة

الاستبانة فقد تم اعادة توزيع لعينة منها على بعض التدريسيين ووجد ان نسبة الثبات 95% وقد كانت نسبة المجيبين على هذه الاستبانة 47% من مجموع التدريسيين البالغ عددهم 82 تدريسي وهذه النسبة مقبولة احصائياً لانها اكبر من 10% من حجم المجتمع وبعد ملئ الاستبانة كما في الملحق رقم (2) و الملحق رقم (3) تم استخراج النتائج كما في الملحق رقم (4) وكما يلاحظ من هذه النتائج وحسب المحاور ما يلي:

1- ان الفقرات التي حصلت على نتائج ضعيفة وحسب المحور الوارد في الملحق (3) واعتماداً على نسبة التوافق بين المجيبين هي كما يلي:

ففي محور رسالة ورؤية الجامعة ، حصلت الفقرات الخاصة برسالة الجامعة وترجمتها الى اهداف ومشاركة التدريسيين في وضعها على نسبة توافق 59% وهذه النسبة تعتبر ضعيفة مقارنة باهداف الجودة.

2- محور التدريسي، كانت اضعف النتائج والتي حصلت على نسبة توافق اقل من 50% هي:

- توفر الجامعة العدد الكافي من اعضاء هيئة التدريس بنسبة توافق 43%
  - تخصص الجامعة المكافآت التشجيعية والشهادات للمبدعين والمتميزين من اعضاء هيئة التدريس في مجالات التدريس والبحث العلمي بنسبة 46%
  - الرسائل الجامعية وبنسبة 37%
- اما الفقرات التي حصلت على نسبة أقل من 60% والتي تعتبر غير كافية لاعتبارها تتميز بالجودة في هذا المحور هي:

- للجامعة خطة واضحة لحاجتها من اعضاء هيئة التدريس وبنسبة 58%
- في الجامعة برامج للتطوير المهني والتعليم المستمر لاعضاء هيئة التدريس وبنسبة 57%

- الجامعة تدقق في كفاءة كادرها التدريسي وبنسبة 54%  
أما على مستوى المحور وكافة فقراته فكانت نسبة التوافق عليه 56% وهي نسبة غير مرضية وغير مقنعة للسادة اعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بعناصر الجودة التي يجب توفرها.

3- محور الطلبة، تميز هذا المحور بضعف كثير في فقرات الجودة وذلك بحصولها على نسب توافق متدنية وكما يلي:

- للجامعة نماذج استطلاعية لأراء الطلبة في جودة التعليم وبنسبة 41%
- وجود معايير معلنة لانتقاء الطلبة مثل اختبار القدرات ونسبته 45%
- حرص الجامعة على قبول الطلبة وفق خططها وبنسبة 46%
- تحتفظ الجامعة بملفات خاصة لكل طالب تتعلق بسلوكه ونشاطه ومستواه الاكاديمي والاجتماعي وبنسبة 35%

- الجامعة لها معرفة تامة بكفاءة خريجها في اسواق العمل وبنسبة 47%  
وهناك ضعف في جوانب اخرى في هذا المحور تتمثل في ما يلي:  
- مدى توافق سياسات القبول في الجامعة مع سياساتها واهدافها الاستراتيجية وبنسبة 57%

- في الجامعة جداول كمية عن تصنيفات الطلبة (حسب النوع، التخصص، المرحلة الدراسية.....) وبنسبة 59%
- يوجد في الجامعة جداول خاصة بالمؤجلين والراسيين والمفصولين وبنسبة 50%
- يوجد في الجامعة توزيع للوافدين من خارج الاقليم حسب سكنهم وبنسبة 51%
- اما على مستوى المحور ككل فنسبة التوافق ضعيفة وبنسبة 55% وهذا ما يؤشر أن هذا المحور لا يوجد فيه رضا من قبل التدريسيين ويحتاج الى تعديل لكي يتوافق ومتطلبات الجودة.
- 4- الخدمات
- في هذا المحور تكرر الضعف الكبير وضعف أقل حدة ففي جانب الضعف الكبير نرى ما يلي:
- توفر الجامعة صناديق للاقراض وبنسبة توافق 45% مما يؤشر ضرورة لايجاد مثل هذه الصناديق المتعارف عليها على مستوى العالم العربي والعالمي والاقليمي.
- يتوفر في الجامعة مركز للارشاد النفسي وبنسبة توافق 39% اي ان التدريسيين يشيرون الى ضرورة قصوى لمثل هذا المركز.
- وجود صالات مغلقة للرياضيين وبنسبة متدنية من التوافق تقدر ب33% وهذه النسبة تؤشر ضرورة قصوى لمتطلبات الجودة.
- أما بالنسبة لخدمات الكافتريا فكان هناك رفض لجودة خدماتها وبنسبة 46%.
- أما على مستوى الضعف الاقل والذي يتطلب تعديل تدريجي كان في الجوانب الاتية.
- توفر الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة وبنسبة توافق 50% بمعنى آخر لا تتوفر مثل هذه الخدمات لجميع هذه الفئة.
- توفر السكن الجامعي وحسب النوع ونسبة توافق 57% مما يؤشر أن السكن الحالي لا يتوفر إلا للعوائل محدودة الافراد.
- عدم توفر الكتيبات الارشادية بالعدد الكافي وبنسبة توافق 58%
- توفر الحوافز المادية للمتفوقين بنسبة غير كافية وبنسبة توافق 56%
- عدم توفر مكائن للمشروبات الباردة والساخنة بعدد كافي وعلى مستوى مساحة الجامعة وبنسبة توافق 52%
- توفر الانشطة الثقافية بعدد غير كاف وبنسبة توافق 57%
- أما على مستوى المحور ككل فإن نسبة التوافق البالغة 51% تؤشر الحاجة الى توفير الخدمات بجودة اكبر واستحداث غير الموجودة.
- 5- البرامج الدراسية
- من بين سبعة فقرات في هذا المحور حصلت فقرتين على نسبة متوسط في التوافق وهما:
- فقرة أن الجامعة تستخدم احداث طرق التدريس وبنسبة 60% وهي ليست نسبة عالية.
- فقرة أن الجامعة تستخدم احداث التقنيات من قبل التدريسيين في عرض محاضراتهم وبنسبة 62%.
- أما بقية الفقرات فكانت نسبة التوافق فيها ضعيفة الى ضعيفة جداً وكما يلي:

- وجود مجلس استشاري لكل قسم من اقسام الجامعة وبنسبة 51%
  - هناك متحنيين خارجيين للبرامج الدراسية وبنسبة 49%
  - وجود استبانات سنوية لسوق العمل وبنسبة 50%
  - وجود مدققين لبرامج الجامعة مع سوق العمل وبنسبة 45%
  - أما على مستوى المحور ككل فإن نسبة التوافق على فقراته كانت ضعيفة وبنسبة 54% الامر الذي يتطلب الانتباه الشديد لفقرات هذا المحور مما يجعلها تستجيب لمتطلبات الجودة.
- 6- الجوانب المالية والمادية
- من بين 11 فقرة في هذا المحور حصلت فقرتين على نسبة توافق متوسطة وهما:
- تناسب مساحة المباني مع حاجة الجامعة وبنسبة 61%
  - توفر المرافق العامة بعدد كافي وبنسبة 68%
  - أما بقية الفقرات في هذا المحور فنسبة التوافق فيها بين ضعيفة الى ضعيفة جداً وهي:
  - توفر الموارد المادية الأمانة التي تضمن جودة المباني والبرامج وبنسبة توافق 41%
  - تناسب ابنية الجامعة مع اعداد الطلبة الموجودين وبنسبة 53%
  - توفير الجامعة المكاتب والاماكن اللائقة بالتدريسيين وبنسبة 47%
  - قيام الجامعة بتوفير الاعتمادات المالية للموارد المادية وبنسبة 52%
  - قدرة الجامعة على توفير الارشادات اللازمة لاستخدام الاجهزة المتوفرة وبنسبة 47%
  - مدى توفير الجامعة لخدمة الانترنت بنسبة 53%
  - مدى توفر حضانة لابناء العاملين وبنسبة 39%
  - قيام الجامعة بتوفير الشقق السكنية وبأسعار مناسبة وبنسبة توافق 50%
  - قيام الجامعة بتوفير عدد من السيارات للاغراض الخدمية وبنسبة 41%
  - أما على مستوى المحور ككل فإن هذا المحور حقق اضعف نسبة توافق وهي 48% مما يؤشر حالة خلل لا بد من تلافيها.
- 7- البحث العلمي

من بين 11 فقرة مهمة في هذا المحور فقط فقرة واحدة حصلت على تقدير متوسط وهي قيام الجامعة بوضع خطة سنوية للبحث العلمي أما بقية الفقرات فكانت نسبة التوافق فيها أما ضعيفة أو شديدة الضعف وهذا يتبين لنا من نسبة التوافق على المحور ككل حيث كانت ضعيفة وبنسبة 54% على الرغم من حيوية هذا المحور في الجامعات الرصينة.

## 5- النتائج والاستنتاجات

يمكن أن نوشر في هذا الجانب ما يلي:

- أ- على مستوى النتائج فكانت النتائج كما تم التطرق اليها آنفاً ومن خلال استطلاع آراء التدريسيين لم تكن مشجعة وبالتالي فالامر يتطلب بذل جهود اكبر لتلافي الجوانب السلبية الموجودة والتي تعتبر محبطة احياناً.
- ب- على مستوى النتائج ايضاً فقد شكلت محاور الاستبانة السبعة الاهميات النسبية التالية:

- رسالة ورؤية الجامعة 16%
  - حاجة الجامعة وخطتها من اعضاء هيئة التدريس 13.4% استناداً الى رؤيتها ورسالتها.
  - محور الطلبة 15.6%
  - الخدمات 14.1%
  - البرامج الدراسية 13.6%
  - الجوانب المادية والمالية 13.6%
  - البحث العلمي 13.7%
- ج- على مستوى الاستنتاجات يمكن تأشير الآتي:
- اولاً: أن عدد لا بأس من التدريسيين لا يدركون المتغيرات الموجودة في الجامعة وهذا يتضح من خلال الاجابة على الفقرات الواردة في الاستبانة والتي يجب أن تكون الاجابة عليها بعدم الموافقة الشديدة لانها غير موجودة في حين نجد البعض يجيب عليها ايجابياً ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
- الرسائل الجامعية وحسب الشهادة موزعة على اعضاء هيئة التدريس
  - تحتفظ الجامعة بملفات خاصة لكل طالب يحتوي معلومات عن سلوكه ونشاطه ومستواه الاكاديمي والاجتماعي.
  - تتوفر في الجامعة صناديق للاقراض.
  - وجود مجالس استشارية لبرامج الاقسام.
  - وجود ممتحنين خارجيين يقومون بزيارات في اوقات مختلفة من العام الدراسي.
- ثانياً: إن الفقرات التي كنا نتوقع نتائجها تمت الاجابة عليها بطريقة أدت الى تحقيق هذه النتائج مما يؤشر صدق الاستبانة وثبات نتائجها.
- ثالثاً: إن كثير من المتغيرات الهامة التي لها علاقة بالجودة تحتاج الى جهد جماعي لتلافي التعثر الواضح فيها خاصة ما يتعلق بالمناهج والبحث العلمي وبالتدريسيين والخدمات.
- رابعاً: هناك الكثير من المتغيرات غير موجودة في الجامعة وهي متغيرات حاكمة بالنسبة للجودة مثل نظام لجمع البيانات واصدار التقارير (ملحق 1).
- خامساً: عدم وجود برنامج لجمع البيانات الجامعية والتي يمكن استخدامها للمقارنة وللاغراض البحثية واعطاء مؤشرات واضحة عن الجودة في الجامعة.
- سادساً: ومن الاهميات النسبية لمحاوّر الاستبانة نجد أن محور رسالة الجامعة ورؤيتها يشكل أعلى أهمية نسبية وهذه مسألة طبيعية لانه من الرؤية والرسالة تنبثق الاهداف والخطط الخاصة بمتغيرات الجامعة وتطورها وحاجاتها من التدريسيين كما أن محور الطلبة والخدمات شكلا ثاني وثالث أعلى أهمية في محاور الاستبانة وهذا يؤشر أهمية الطلبة في العملية التعليمية وأهمية الخدمات التي يجب أن تتوفر لخدمتهم وخدمات الكادر التدريسي.
- سابعاً: تشكل الاستبانة بمحاوورها المختلفة والمتغيرات المتضمنة فيها دليل عمل لقيادة الجامعة لتحسين عوامل الجودة فيها.

#### المصادر:

##### المصادر العربفة:

1. الاعرفف، أء.نبفل هاشم و العفرش، ء.ءفرء ءاتم فالء مءف، ء.ءامر اءمء غازف "الءوءءة فف الفعلم العالف" ءار الرضوان للنشرف والفوزفع-ءمان 2015
2. الجامعة الخلففة 2011/2010 (ءلفل العمل الفءرفسف) مملكة البفرفن- المنامة.
3. العلف، أء.ءبء السءار "الافار العام لفءسفن ءوءة الفعلم العالف باسءءام إءارة الءوءة الشاملمة" ءامعة الاسراء - ءمان 2006
4. ءبء الله الءاف، أء. ففصل وهاشم، أء.صالح "المقاففس النوعفة والمؤشراف الكمفة لضمن الءوءة والاعءمام للءامعات العربفة" اءءاء الءامعات العربفة - ءمان، 2008.

##### المصادر الاءنبفة:

5. EQAR "European Commission, Supporting and Improving education and training in Europe" 2015.
6. QAA "Quality and Standards in UK Universities a guide to how the System works", Woburn House, 20 Tavistock Square, London, 2008.
7. RAND "Standards for high-Quality Research and Analysis" 177, Main Street, Santa Monica-California, 2015

#### Abstract

As we know the quality of education in any university is the responsibility of the university its self, so for the purpose of this research will trying to fix clear structure for the system of quality by determining the main variables of quality system with practical suggestion to help the decision maker in the university to take the appropriate decision will strengthen the quality system.

In order to reach the main object of this research we create questionnaire to ask the university teachers which include the main variables that related to quality of education as follow;

- Mission and Vision of the university.
- The staff (teachers)
- The Students
- Services.
- Scholastic programs.
- The financial &physical sides(aspects).
- Scientific research .

Then after analyzing the collected data we get the following:

1- a-At the level of the results there is some negative points in the university needs to avoid them.

b-According to the opinion of teachers the following variables have the highest percentage among the seven axes.

-Mission & Vision	16%
-Students	15.6%
-Services	14.1%
-Scientific research	13.7%

2-At the level of conclusions we notes the following:

First: There is some teachers are not realizing the main variables that related to quality.

Second: Absence of some important variables that related to quality from quality system of the university.

Third: Does not exist system for collecting data which can used to get a clear indicators for quality.